



Présentation :

Cette formation vise à développer les compétences clés en communication, écoute et gestion des relations entre les différents acteurs du secteur de l'aide à domicile.

Les participants exploreront des techniques d'accueil, apprendront à adapter leur approche en fonction des besoins spécifiques des bénéficiaires et des intervenants, et découvriront des stratégies pour résoudre les conflits.

Objectifs pédagogiques

- Accueillir correctement les intervenants et bénéficiaires
- Savoir écouter leurs besoins et y répondre de manière efficace
- Adapter sa communication selon le public et sa culture
- Savoir gérer le conflit entre intervenants

Programme

MODULE 1

L'accueil et l'écoute

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Techniques d'accueil et d'écoute active
- Gestion des attentes et des émotions

MODULE 2

Comprendre les besoins spécifiques des bénéficiaires & des intervenants

- Adapter sa communication aux différents profils et différentes cultures
- Gérer les situations difficiles et les conflits

MODULE 3

L'éthique et la déontologie

- Les principes éthiques et déontologiques dans le secteur de l'aide à domicile
- Les responsabilités légales et professionnelles
- Respect des droits des bénéficiaires et des intervenants

MODULE 4

La qualité de service

- Les standards de qualité dans l'aide à domicile
- Les outils d'évaluation et de suivi de la qualité de service
- L'amélioration continue du service et la satisfaction des bénéficiaires

Durée :

1 jours (7 heures)

Public concerné :

- Responsables de structure
- Responsables de secteur
- Chargés de planning
- Gestionnaires d'associations d'aide à domicile
- Encadrants d'équipes d'intervenants

Prérequis à la formation :

Aucun prérequis





Modalité d'accès :

- Formation ouverte à tous
- Accessibles aux personnes en situation de handicap

Délai pour recevoir une formation :

Sous un mois suivant la date de réalisation de l'audit

Type de formation :

Formation sur-mesure
Formation intra-présentiel

Tarif :

1 200 € / jour
jusqu'à 3 personnes

Contact :

Mon école de Formation
06.21.12.64.16
contact@monecoledeformation.fr

Compétences visées

- Développement de la communication interpersonnelle,
- Relationnel en environnement professionnel,
- Gestion de conflit,
- Sens du service,
- Empathie et sensibilité culturelle

Moyens pédagogiques et techniques exploités

- Supports visuels
- Discussions et échanges d'expérience
- Études de cas / Mises en situation
- Questions / Réponses - Échanges interactifs

Moyens d'encadrement

Le formateur possède une expertise solide en communication dans le secteur de l'aide à domicile.

Modalités d'évaluation des compétences

- En début de formation : Questionnaire d'évaluation des connaissances déjà acquises et Recueil des besoins et attentes de la formation
- Au cours de la formation : Mises en situation, jeux de rôle, études de cas et estimation de l'aisance des personnes formées sur chacune des étapes
- En fin de session : Évaluation sommative par QCM

Suivi de l'action de formation / Mode d'appréciation des résultats

- Recueil de l'avis des participants sur la formation
- Évaluation à chaud en fin de formation sur les objectifs visés par la formation
- Évaluation à froid : suivi à 6 semaines de la formation